

Журнал "Мировые цивилизации" / Scientific journal "World civilizations" <https://wcj.world>

2018, №4, Том 3 / 2018, No 4, Vol 3 <https://wcj.world/issue-3-2018.html>

URL статьи: <https://wcj.world/PDF/03PSMZ418.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Мазур Е.Ю., Антипова А.Э. Способы разрешения конфликтных ситуаций // Мировые цивилизации, 2018 №4, <https://wcj.world/PDF/03PSMZ418.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Mazur E.Yu., Adelina E.A. (2018). Way store solve conflicts. *World civilizations*, [online] 4(3). Available at: <https://wcj.world/PDF/03PSMZ418.pdf> (in Russian)

УДК 159.99

Мазур Елена Юрьевна

НАНО ВО «Институт мировых цивилизаций», Москва, Россия
Заведующий кафедрой «Экономической психологии и психологии труда»
Кандидат психологических наук
E-mail: mazur-eu@mail.ru

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=732353

Антипова Аделина Эдуардовна

НАНО ВО «Институт мировых цивилизаций», Москва, Россия
Студент 3 курса направления Психология
E-mail: ant-delja@yandex.ru

Способы разрешения конфликтных ситуаций

Аннотация. В статье рассматривается такой феномен как конфликт и его способы разрешения в профессиональной деятельности педагогов. Методологической основой исследования является гипотеза о том, что преподаватели Института Мировых Цивилизаций, факультетов управление и экономика, право, предпочитают различные способы разрешения конфликтных ситуаций. Для определения отношения к конфликтной ситуации каждого преподавателя были предложены вопросы в виде ответов на вопросы. Представлена методика Кеннета Томаса «Определение способов регулирования конфликтов», Э. Фромма «Понимание пословиц» (адаптация Е.С. Романовой), позволяющая выявить определённый способ разрешения конфликтной ситуации. Приведены результаты исследования.

Ключевые слова: конфликт; реагирование; столкновение; способ разрешения; преподаватель; профессиональная деятельность; стратегии; типология

Термин **конфликт** происходит от латинского **conflictus** – столкновение. Содержание понятия конфликта раскрывается через такие значения, как состояние открытой или затяжной борьбы; состояние напряжения или дисгармонии в отношениях между людьми, столкновение их интересов или представлений; внутренне психическое напряжение или борьба, возникающая как результат одновременного действия противоречащих друг другу или взаимоисключающих импульсов, желаний, тенденций [17, с. 54].

Так, на Западе широко распространено понятие конфликта, сформулированное известным американским теоретиком Л. Козером: *«конфликт – борьба за ценности и притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника»*. Формулировка понятия теоретика Л. Козера определение точно раскрывает сущность конфликта как

социального параметра, ведь автор отдаёт внимание на столкновение ценностей и интересов различных социальных групп [6, с. 183].

В отечественной литературе большинство определений конфликта носит также социологический характер. Их достоинство состоит в том, что авторы выделяют различные необходимые признаки социального конфликта, представленного многообразными формами противоборства между индивидуумами и социальными общностями, направленными на достижение определенных интересов и целей. Приведем для примера некоторые из определений конфликта:

Л.Г. Здравомыслов: *«итак, **конфликт** – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностям [5]».*

Ю.Г. Запрудский: *«**социальный конфликт** – это явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству [4]».*

А.В. Дмитриев: *«Под **социальным конфликтом** обычно понимается тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны [1, с. 18]».*

На развитие конфликтологии в России бесспорно повлияла господствующая идеология советского времени. Однако с открытием Центра разрешения конфликтов в 1993 году конфликтология выходит на новый уровень и на сегодняшний день имеет уклон в области практической деятельности и в основном представлена как совокупность гуманитарных наук.

Конфликт в зарубежных исследованиях имеет значительные традиции в изучении внутриличностных и социальных конфликтов и опирается в основном на изучение реального поведения. Опросные методы, используемые для диагностики способа разрешения конфликта, позволяют исследовать скорее намерения субъектов, чем реальное поведение (т. е. способ).

Специалисты в области конфликтологии, исходя из ситуаций, где затрагивались личные интересы и мнения друг друга, объединили разнообразные аспекты поведения в способы разрешения конфликтной ситуации.

Конкуренция/соперничество. Этот способ разрешения конфликта подразумевает попытку одной из сторон конфликта заставить другого принять свою точку зрения любыми способами [18]. Данная сторона может вести себя агрессивно, импульсивно для влияния, таким образом, на других. Этот способ может быть грамотно и вовремя использован: если исход конфликта очень важен и человек делает немалую ставку на решение проблемы именно таким способом; если имеет власть и авторитет; если обладает точными данными по поводу сложившейся ситуации.

Сотрудничество. Этот способ разрешения конфликта является наиболее трудным в разработке выхода из конфликта и наиболее выгодным для обеих сторон. Ведь он предполагает разработку долгосрочного взаимовыгодного решения. Способ может быть грамотно и вовремя использован: необходимость в общем, едином решении; если вас и вашего оппонента связывают долгие и прочные отношения; если основной целью борьбы является приобретение нового опыта; если каждая из сторон умеет выслушать и принять взаимовыгодное решение [13, с. 54].

Компромисс. Стремление урегулировать отношения сопровождается уступками обеих сторон, тем самым осуществляется более поверхностно, в отличие от сотрудничества [13]. Этот способ может грамотно и вовремя использоваться: компромисс позволяет частично каждому отстоять свое мнение; участники обеих сторон конфликта имеют в равной степени действенные и уместные аргументы; желание закончить конфликт и прийти к чему-то выше желания победить в «столкновении».

Уклонение. Способ может быть реализован, когда затрагиваемая проблема не столь важна, либо одна из сторон конфликта обладает большим авторитетом и властью над другой [13]. Для данной стратегии характерно желание не нарываться на конфликт. Она отличается низкой направленностью, как на собственные интересы, так и на интересы оппонента и является взаимной, по-другому это является взаимной уступкой.

Приспособление. Этот способ разрешения конфликта наиболее эффективен, если результат, полученный в итоге, важен для другой стороны и не очень существенен для Вас. Этот способ может грамотно и вовремя использоваться: задачей конфликта хотя бы одной из сторон – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет конфликта не особо интересует одну из сторон, которая и может использовать способ приспособления; если победа другой стороны приоритетнее и это осознанно; если нет обладания определенными ресурсами и власти для подавления разногласий.

Преподаватель за свою научно-профессиональную деятельность постоянно сталкивается с противоречием, с которым ему необходимо работать, это может быть линия **преподаватель-студент** или **преподаватель-преподаватель**. Конфликты в педагогическом процессе неизбежны. Профессия педагога признана в числе самых тяжелых, по своей психофизиологической напряженности, поэтому одной из проблем в психологии и педагогике является вопрос конструктивного разрешения конфликтов.

В результате проведенного исследования, респондентами которого являлись преподаватели факультетов Института Мировых Цивилизаций – факультет управления и экономики, факультет современного права, было выявлено, что, несмотря на различия профессиональной деятельности, преподаватели выбирают общие способы разрешения конфликта. Однако, наименее используемые способы разрешения конфликта – различны.

Для определения отношения к конфликтной ситуации каждого преподавателя были предложены вопросы в виде ответов на вопросы. В целом, для преподавателей факультета Управление и экономика (далее – УЭ) – это стремление к дальнейшему сотрудничеству, а для испытуемых факультета Современное Право (далее – СП) – внутренняя умиротворённость и снятие напряжения. Необходимо отметить, что 50 % испытуемых факультета СП отказались от ответа.

Одной из самых распространённых методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации является опросник Кеннета Томаса «Определение способов регулирования конфликтов». Автор исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Исходя из представленных данных (таблица 1), основными способами поведения в конфликтной ситуации среди испытуемых обоих факультетов являются **компромисс** и **избегание**. Наименее используются способы – **сотрудничество** и **соперничество** среди испытуемых УЭ и приспособление среди испытуемых факультета СП.

Таблица 1

Способы разрешения конфликтной ситуации

Способ разрешения	МАХ балл	Количество испытуемых	УЭ	СП
Соревнование – стремление добиться своих интересов в ущерб другому	10–12	3	1	2
Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого	8–9	3	1	2
Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок	8–11	7	4	3
Избегание – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей	7–8	7	4	3
Сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон	8–10	3	1	2

Примечание: УЭ – факультет управление и экономика, СП – факультет современного права

Следующая методика, которая была необходима для нашего исследования – это методика «30 пословиц» Э. Фромм, адаптация Е.С. Романовой, которая позволяет определить стратегию поведения человека в конфликтных ситуациях. Приведённые в методике пословицы и афоризмы можно рассматривать как краткие описания различных стратегий, используемых испытуемыми для разрешения конфликтов.

Всего 5 стратегий:

1. «Черепаша» – у людей такого типа большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель.
2. «Акула» – Для людей такого типа главное – их цель, их работа. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.
3. «Медвежонок» – Люди этого типа стараются сглаживать углы, чтобы все в коллективе относились друг к другу. Но они могут забыть свою истинную цель, потому для них наиболее важны человеческие отношения.
4. «Лиса» – люди, которые стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности.
5. «Сова» – честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели.

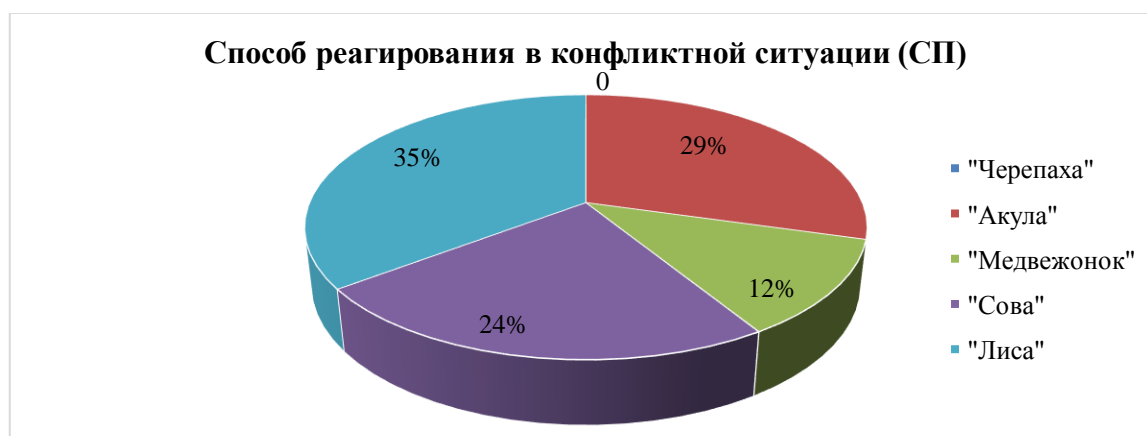


Рисунок 1. Способ реагирования в конфликтной ситуации (факультет СП) (рисунок автора)

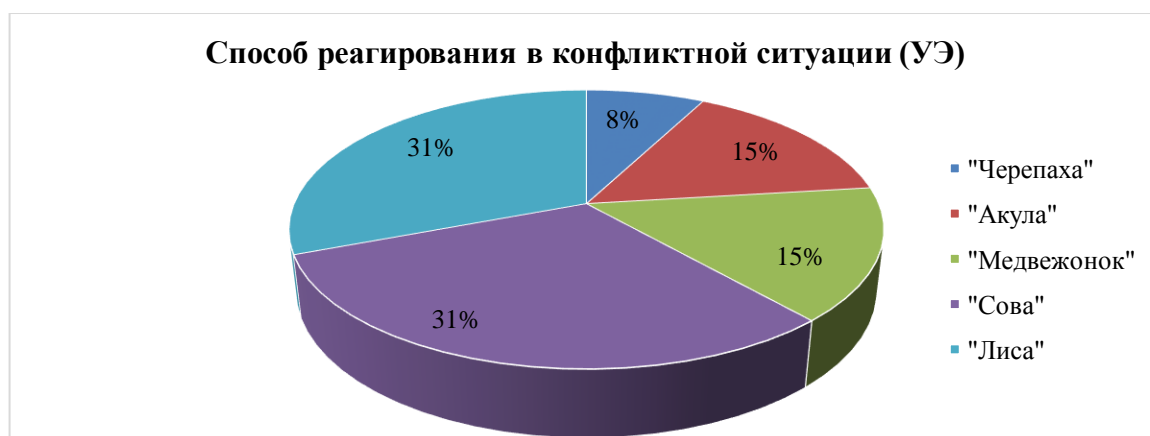


Рисунок 2. Способ реагирования в конфликтной ситуации (факультет УЭ) (рисунок автора)

Среди испытуемых (рисунок 1, 2), обозначенных факультетов наименее используемым способом поведения во время конфликтной ситуации является «Черепаха». Наиболее предпочитаемым способом испытуемыми обоих факультетов – «Лиса». Отличие наблюдалось среди таких способов как «Акула» и «Сова». Испытуемые факультета СП отдали предпочтение способу «Акула», а испытуемые факультета УЭ – «Сова».

Были выявлены незначительные отличия в наименее предпочитаемых способах реагирования, что также, возможно, зависит от сферы деятельности испытуемых. Так как профессия преподавателя предполагает профессиональную деятельность с противоречием относительно различных участников конфликта (преподаватель – студент) / (преподаватель – преподаватель), то, мы можем предположить, что данные отличия зависят от сферы профессиональной деятельности – факультет современного права – юристы и факультет управления и экономики – экономисты.

Таким образом, выдвинутая нами гипотеза частично подтвердилась.

ЛИТЕРАТУРА

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2000 – 54 с.
2. Дэна, Д. Преодоление разногласий – Как улучшить взаимоотношения на работе и дома – СПб: Ин-т личности; Ленато; Палантир, 1994 – 138 с.
3. Егидес, А.П. Лабиринты общения, или «Как ладить с людьми». – М.: АСТ-Пресс Книга, 2002 – 368 с.
4. Запрудский, Ю.Г. Социальный конфликт. – Ростов н/Д.: Феникс, 1992 – 54 с.
5. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта. – М.: Аспект Пресс, 1996 – 96 с.
6. Козер, Л. Функции социального конфликта / пер. С англ. О.А. Назаровой. М.: Идея-Пресс; Дом интеллектуальной книги, 2000 – 208 с.
7. Леонов, Н.И. Основы конфликтологии. – Ижевск. Изд-во УдГУ, 2000 – 122 с.
8. Рубцов, В.В. Краткий психологический словарь, 1985 – 254 с.
9. Руденко, А.М. Управленческая психология. – Ростов н/Д: Феникс, 2010 – 256 с.
10. Скотт, Дж.Г. Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации. Хрестоматия по конфликтологии. Библиотека «Полка букиниста», 1991 – 189 с.
11. Урбанович, А.А. Психология управления. – М.: Харвест, 2003 – 640 с.
12. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, – СПб.: Питер, 2008 – 496 с.
13. Конфликтология: Учебник для студентов сред. пед. учеб. Заведений – 2-е издание / М.С. Мириманова; М.: Издательский центр «Академия», 2004 – 320 с.

Mazur Elena Yurievna

Institute of world civilizations, Moscow, Russia
E-mail: mazur-eu@mail.ru

Adelina Eduardovna Antipova

Institute of world civilizations, Moscow, Russia
E-mail: ant-delja@yandex.ru

Way store solve conflicts

Abstract. The article considers such a phenomenon as conflict and its methods of resolution in the professional activities of teachers. The methodological basis of the study is the hypothesis that teachers of the Institute of World Civilization, faculties: economic management, law, prefer a different choice of ways to resolve a conflict situation. To determine the attitude to the conflict situation of each teacher were asked questions in the form of answers to questions. The technique of Kenneth Thomas "Determination of ways to manage conflicts", E. Fromm "Understanding Proverbs" (adaptation by E.S. Romanova) is presented, which allows to reveal a certain way of resolving a conflict situation. There sults of the study are given.

Keywords: conflict; response; collision; method of resolution; teacher; professional activities; strategies; typology

REFERENCES

1. Dmitriev, A.V. Conflictology. – M.: Gardarika, 2000 – 54 p.
2. Dan, D. Overcoming disagreements – How to improve relationships at work and at home – SPB: Personal Institution; Lenato; Palantir, 1994 – 138 p.
3. Egides, A.P. Labyrinths of communication, or "How to get along with people". – M.: AST – Press Book, 2002 – 368 p.
4. Zaprudsky, Yu.G. Social conflict. – Rostov n/D: Phoenix, 1992 – 54 p.
5. Zdravomyslov, A.G. Sociology of conflict. – M.: Aspect Press, 1996 – 96 p.
6. Coser, L. Functions of social conflict / Per. From English O.A. Nazarova. M.: Idea-Press; House of Intellectual Books, 2000 – 208 p.
7. Leonov, N.I. Basics of conflictology. – Izhevsk. Publishing house of UdSU., 2000 – 122 p.
8. Rubtsov, V.V. The Short Psychological Dictionary, 1985 – 254 p.
9. Rudenko, A.M. Management psychology. – Rostov n/D: Phoenix, 2010 – 256 p.
10. Scott, J.G. The choice of style of behavior corresponding to the conflict situation. Readings on conflictology. Library "Second-hand bookshelf", 1991 – 189 p.
11. Urbanovich, A.A. Management Psychology. – Moscow: Harvest, 2003 – 640 p.
12. Conflictology: a textbook / A.Ya. Antsupov, A.I. Shipilov, – SPb.: Peter, 2008 – 496 p.
13. Conflictology: Textbook for students of environments. PED. studies'. Institutions – 2nd edition / M.S. Mirimanova; M.: publishing center "Academy", 2004 – 320 PP.